

MONIKA BARTKOWIAK

*Uniwersytet im. Adama Mickiewicza
w Poznaniu*

ZNACZENIE WIRTUALNEGO DORADZTWA W OBLICZU KOMPUTERYZACJI ŚRODOWISKA EDUKACYJNO-ZAWODOWEGO CZŁOWIEKA

ABSTRACT. Bartkowiak Monika, *Znaczenie wirtualnego doradztwa w obliczu komputeryzacji środowiska edukacyjno-zawodowego człowieka* [The importance of virtual counselling in connection with the computerization of the educational and professional environment of a man]. *Studia Edukacyjne* nr 27, 2013, Poznań 2013, pp. 309-324. Adam Mickiewicz University Press. ISBN 978-83-232-2691-8. ISSN 1233-6688

The main area of thought in this article is to describe and show the importance of virtual careers counselling in connection with the processes of computerization and informatization of man's educational and professional environment. The starting point for the discussion on the unique way the students and workers function in an information society is understanding the idea of continuous education and its role in the process of shaping one's career path. A very important issue of present changes and demands on the job market is also taken up. The importance of modern information technologies in the educational and professional environments of people is the basis for the thought on the need for creating and improving the virtual counselling offer. Showing its importance in the context of a lifelong process, and not only in the key moments of one's educational and professional career, is the final issue described in this article.

Key words: virtual career counseling, computerization of the work environment, information society, the requirements of the labor market, career path

Rosnący wpływ rozwoju nauki i techniki na wszystkie sfery życia społecznego i gospodarczego możemy odnieść do takich zjawisk, jak m.in.: mechanizacja, automatyzacja, a także komputeryzacja współczesnej pracy¹. Coraz częściej mamy do czynienia z zastępowaniem pracy człowieka pracą maszyny, przekazywaniem funkcji sterowania i kontroli różnego typu automatom, jak również wykorzystywaniem efektywnych technologii elektronicznych w celu stworzenia nowej „sieciowej” jakości edukacji i pracy.

¹ S.M. Kwiatkowski, *Kształcenie zawodowe. Dylematy teorii i praktyki*, Warszawa 2001, s. 17-22.

Powyższe zjawiska wiążą się z koniecznością dostosowywania metod pracy ludzkiej do nowych wymagań oraz kształtowania postawy aktywnego i świadomego kreowania własnej przyszłości zawodowej i edukacyjnej. Jednakże często mamy do czynienia z sytuacją, gdzie jednostka w obliczu globalnych przemian społeczno-gospodarczych oraz wyzwań współczesnego rynku pracy staje się bezradna i zagubiona, wykazując dość znaczną nieumiejętność w zakresie samodzielnego i aktywnego kształtowania niezbędnych kompetencji². Dlatego, obszary szeroko pojętej edukacji ustawicznej oraz doradztwa zawodowego będą w przyszłości dynamicznie się rozwijały³.

Ukazanie oraz podkreślenie znaczenia wirtualnego doradztwa zawodowego w kontekście procesów komputeryzacji i informatyzacji środowiska edukacyjno-zawodowego człowieka stanowi główny obszar przemysłów zawartych w niniejszym artykule. Rozumienie idei kształcenia ustawicznego oraz jej roli w procesie indywidualnego kreowania ścieżki kariery jednostki tworzy punkt wyjścia do rozważań odnoszących się do specyfiki funkcjonowania uczniów i pracowników w społeczeństwie informacyjnym. Podejmowana jest także niezwykle istotna kwestia aktualnych przemian i wymagań rynku pracy. Znaczenie nowoczesnych technologii informatycznych w środowiskach edukacyjno-zawodowych człowieka stanowi z kolei podstawę do podjęcia refleksji nad potrzebą opracowania i doskonalenia oferty doradztwa wirtualnego. Podkreślenie jego znaczenia w kontekście procesu całościowego, a nie jedynie w kluczowych momentach kariery edukacyjnej i zawodowej jednostki jest kwestią zamykającą rozważania niniejszego artykułu.

Kształcenie ustawiczne podstawą samodzielnego wyboru edukacyjno-zawodowego

Kształcenie ustawiczne, rozumiane współcześnie być może jako styl życia człowieka, wymóg gospodarki opartej na wiedzy, ale także jako wyzwanie⁴, które z jednej strony jest zgodne z potrzebami nowoczesnego

² Z. Wołk, *Zadania pedagogiki pracy wobec zmian współczesnego świata*, Pedagogika Pracy, 2003, 42.

³ Por. A. Stopińska-Pająk, *Edukacja dorosłych i poradnictwo zawodowe wobec wyzwań rynku pracy*, [w:] *Edukacja dorosłych. Doradca zawodowy. Rynek pracy*, red. A. Stopińska-Pająk, Warszawa 2006, s. 9-19.

⁴ E. Solarczyk-Ambrozik, *Kształcenie ustawiczne wobec wymagań rynku pracy*, [w:] *Kształcenie ustawiczne warunkiem adaptacji do zmian na rynku pracy*, red. E. Solarczyk-Ambrozik, Poznań 2004, s. 19.

społeczeństwa informacyjnego, uwzględnia przemiany czasu oraz rytm indywidualnej egzystencji, z drugiej stawia trudne zadania samodzielnego i odpowiedzialnego kreowania przyszłej ścieżki edukacyjno-zawodowej. Nowe czasy tworzą innowacyjne pola i zakresy kształcenia nie tylko formalne, ale i nieformalne. Różnorodne są formy kształcenia, jak chociażby: w szkołach wieczorowych, na odległość (*e-learning*⁵), w systemie studiów zaocznych, jako korzystanie z ofert firm szkoleniowych, consultingu, treningów, samokształcenie itp. Szkoły i uczelnie szukają optymalnych rozwiązań w celu tworzenia możliwości kształcenia, z uwzględnieniem zmieniających się warunków życia, pracy, środowiska, sytuacji życiowej oraz umiejętności edukacyjnych odbiorców⁶. W procesie podejmowania decyzji co do wyboru kierunku kształcenia, podjęcia aktywności zawodowej, kształtowania pozytywnej postawy wobec zmiany oraz budowania i wzmacniania motywacji do podnoszenia jakości swojego życia, ogromną rolę odgrywa ciągle rozwijająca się oferta doradztwa zawodowego z różnorodnością metod i form pomocowych, zarówno w rozumieniu tradycyjnym, jak i wirtualnym.

Według Carla Rogersa,

wykształconym jest ten człowiek, który nauczył się, jak się uczyć, nauczył się adaptować i zmieniać, który zdał sobie sprawę, iż żadna wiedza nie jest pewna, że tylko proces poszukiwania wiedzy daje podstawy pewności⁷.

Edukacja powinna więc być nastawiona na budowanie u odbiorców postawy twórczej, przedsiębiorczej, aktywnej i krytycznej, wydobywanie indywidualnego potencjału, kształtowanie umiejętności świadomego kreowania własnej przyszłości edukacyjno-zawodowej, a także ponoszenia odpowiedzialności za te decyzje⁸. Wynika to z konieczności ukazania młodzieży istnienia dwustronnej relacji z otoczeniem, czy to edukacyjnym, zawodowym, społecznym czy gospodarczym. Nasiloną obecnie roszczeniową postawą młodzieży, dążącą do konsumowania przyjemności oraz mocno zindywidualizowanych form spędzania wolnego czasu bez zobowiązań, łączy się z ich niechęcią do tradycyjnego sposobu przekazywania wiedzy i tym samym większą akceptacją na niestandardowe formy – krótkie i dynamiczne z wyraźnymi efektami lub on-line. Dlatego, we współczesnej

⁵ M. Hyla, *Przewodnik po e-learningu*, Kraków 2007, s. 19-29.

⁶ J. Pólturzycki, *Potrzeby i perspektywy rozwoju andragogiki w XXI wieku*, [w:] *Nauczyciel andragog na początku XXI wieku*, red. W. Horyń, J. Maciejewski, Wrocław 2004, s. 12.

⁷ R. Parzęcki, *Plany edukacyjno-zawodowe młodzieży w stadium eksploracji*, Włocławek 2003, s. 8.

⁸ Zob. M. Juchnowicz, *Polityka edukacyjna wobec potrzeb rynku pracy*, [w:] *Kształtowanie postaw przedsiębiorczych a edukacja ekonomiczna*, red. P. Wachowiak, M. Dąbrowski, B. Majewski, Warszawa 2007, s. 40-45.

gospodarce opartej na wiedzy⁹ kluczowym elementem jest idea *lifelong learningu*, która zmniejsza rozbieżności między rynkiem edukacyjnym a rynkiem pracy. Do najważniejszych cech kształcenia ustawicznego należy zaliczyć następujące aspekty: procesy uczenia się zachodzą w różnych miejscach i czasie, nie tylko w formach zinstytucjonalizowanych i formalnie zorganizowanych; wykorzystuje się coraz szerzej nowoczesne technologie informatyczne i cyfrowe (*e-learning*); instytucje kształcenia ustawicznego kładą większy nacisk na wiedzę użyteczną i praktyczną; rozmywają się granice między życiem zawodowym a okresem nauki, edukacją formalną i nieformalną; powstaje potrzeba stworzenia bardziej zaawansowanego systemu doradztwa zawodowego¹⁰. Systemu, który w sposób efektywny i dynamiczny wprowadzi młodych ludzi na rynek usług edukacyjno-zawodowych, stosując metody pracy i terminologię, która jest bliska młodzieży oraz przez nią rozumiana, a przynależna społeczeństwu informacyjnemu.

Kształtowanie się społeczeństwa informacyjnego jako wyzwanie dla jednostki i jej środowiska edukacyjno-zawodowego

Najbardziej znaczącym globalnym przekształceniem, jakie się obecnie daje zaobserwować, jest kształtowanie się tak zwanego społeczeństwa informacyjnego, nazywanego także społeczeństwem postindustrialnym¹¹. Technologie informatyczne odgrywają dużą rolę w tworzeniu społeczeństwa postindustrialnego, analogicznie jak technologie energii w tworzeniu społeczeństwa przemysłowego. Społeczeństwo przekształca się w dwóch wymiarach: 1) stwarza nowe możliwości w zakresie produkowania nieznanych dotychczas wyrobów oraz świadczenia nowych rodzajów usług; 2) technologia informatyczna zmienia nasze życie wpływając na zwiększenie wydajności nauki i pracy, ale również na zmniejszenie ilości potencjalnych perspektyw zatrudnienia. Pociąga to za sobą nadejście ery *pracowników umysłowych, informatycznych o wysokich kwalifikacjach*¹². U podstaw

⁹ Zob. A. Kukliński, *Gospodarka oparta na wiedzy jako wyzwanie dla Polski XXI wieku*, Warszawa 2001, s. 13-20; zob. też: P.F. Drucker, *Społeczeństwo pokapitalistyczne*, Warszawa 1999, s. 148-157.

¹⁰ *Making Lifelong Learning a Reality for All*, OECD, [w:] *Kształcenie ustawiczne w perspektywie globalnej i lokalnej*, red. E. Solarczyk-Ambrozik, Poznań 2004, s. 41.

¹¹ M.N. Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego*, [w:] *Społeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, red. M. Witkowska, K. CholaŃ-Sosnowska, Warszawa 2006, s. 14-19. Autorka rozpatruje tutaj różnorodność oraz wieloaspektowość definicji społeczeństwa informacyjnego.

¹² P.F. Drucker, *Społeczeństwo pokapitalistyczne*, Warszawa 1999; E. Solarczyk-Ambrozik, *Kształcenie ustawiczne w perspektywie*.

społeczeństwa informacyjnego leżą dwa przełomowe wynalazki techniczne: *komputery* i *telekomunikacja*. Można stwierdzić, że komputer zastąpił człowieka w kwestii wyłączności na inteligencję, rozumianej specyficznie jako zdolność do podejmowania właściwych decyzji na bazie posiadanej wiedzy. Natomiast, telekomunikacja zapewnia powszechny dostęp do wszystkich komputerów dołączonych do Sieci. Można więc stwierdzić, że odebranie człowiekowi przez komputery i telekomunikację wyłączności na inteligentne zachowanie, lub inaczej – wyłączności na podejmowanie decyzji, powoduje rewolucję informacyjną¹³. Każda intelektualna czynność, którą można z góry zaplanować, będzie potencjalnie lepiej wykonana przez komputer niż przez człowieka. Od kreatywności i inicjatywy jednostki, czy to w edukacji czy środowisku pracy, będzie zatem zależeć jego miejsce w społeczeństwie informacyjnym.

Społeczeństwo informacyjne charakteryzuje się wysoką umiejętnością korzystania ze zróżnicowanych źródeł wiedzy w życiu codziennym przez większość obywateli i organizacji. Podstawowym zasobem takiego społeczeństwa jest informacja, za pomocą której buduje się wiedzę oraz adekwatny kontekst funkcjonowania w różnych sferach życia ludzkiego (także organizacji – jako nowego miejsca pracy, które kształtuje przed pracownikiem nowe wymagania, funkcjonując jako tzw. inteligentne przedsiębiorstwa). Organizacja inteligentna to taka, która tworzy w ramach swoich wewnętrznych struktur środowiska sprzyjające uczeniu się oraz efektywnie wykorzystuje zgromadzoną przez siebie w trakcie nauki wiedzę. „Jej inteligencja” wyraża się w zdolności do poznawania, dopasowywania się do środowiska i do zmian w nim zachodzących oraz w umiejętności pozyskiwania nowych zasobów wiedzy, sposobów jej adaptowania i stosowania¹⁴. Stąd, kadra kierownicza będzie oczekiwała od swoich pracowników: zdolności do nieustannego uczenia się, tworzenia i dzielenia się wiedzą, umiejętności komunikacyjnych, inicjatywy i skutecznego działania oraz ciągłego doskonalenia się. Należy jednak zwrócić uwagę, że proces kształtowania się społeczeństwa informacyjnego jest jednym z trzech głównych czynników przemian zapowiadających postęp naukowo-technologiczny i rewolucję edukacyjną, na które to czynniki wskazują autorzy *Białej Księgi Kształcenia i Doskonalenia*. Pozostałymi, równie istotnymi czynnikami przemian są: procesy globalizacyjne (powstaje globalny rynek, w ramach którego rządzą zasady globalnej ekonomii oraz swobodny przepływ dóbr, usług i współpracy) oraz przemiany cywilizacji naukowo-technicznej (powstaje nowy model zdobywania wiedzy i tworzenia *know-how*, łączący wysoką specjalizację z dużą kreatywnością).

¹³ M. Bratnicki, J. Strużyńska, *Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny*, Katowice 2001, s. 16-20.

¹⁴ A. Borowska, *Kształcenie dla przyszłości*, Warszawa 2004, s. 36-37.

Niepowstrzymany postęp, oprócz wizji nieograniczonego rozwoju, roztacza także wokół siebie poczucie zagrożenia, który ma związek z wybrakowaną zbiorową świadomością. W takiej sytuacji należy ciągle dbać o polepszenie informacji, ukazując między innymi pozytywny związek między wiedzą a postępowaniem technicznym oraz rozpowszechnianiem się kultury innowacji¹⁵. W tym miejscu nasuwa się refleksja, dotycząca wzrastającej potrzeby otrzymywania wszechstronnego wsparcia w zakresie funkcjonowania człowieka w społeczeństwie informacyjnym. Wiąże się to z kształtowaniem i rozwijaniem oferty poradnictwa edukacyjno-zawodowego w ujęciu całościowym, a nie jedynie w zakresie dotąd uznawanych za kluczowe momentach życia młodego człowieka, np. wieku gimnazjalnym. Wydaje się, że poradnictwo zawodowe w omawianym kontekście przestaje dotyczyć jedynie określania predyspozycji edukacyjno-zawodowych, zainteresowań i skłonności osobowościowych oraz pomocy w dokonywaniu wyborów i podejmowaniu decyzji związanych z zatrudnieniem. Jest to szerszy proces, polegający na współtowarzyszeniu człowiekowi ponowoczesnemu w jego rozwoju, pobudzaniu jego wewnętrznej świadomości do refleksji nad swoim życiem pod kątem planów, możliwości oraz celów do osiągnięcia. Wybór takich metod, środków i narzędzi będą sprzyjały kształtowaniu u radzących się pożądanym przez współczesnych nauczycieli i pracodawców kompetencji oraz cech osobowości, a także co ważniejsze – uzmysłowieniu zachodzącej potrzeby uczestniczenia człowieka w szeroko pojętych zmianach, zarówno w wymiarze jednostkowym, jak i globalnym. Wydaje się więc, że najistotniejszym punktem odniesienia w procesie projektowania strategii doradztwa zawodowego dla młodzieży szkolnej, jak i pozostałych klientów, będą wymagania rynku pracy.

Przemiany i wymagania współczesnego rynku pracy

Rynek pracy charakteryzuje się dynamicznymi przemianami w zakresie zapotrzebowania na nowe zawody, coraz lepszych specjalistów o wysokich kwalifikacjach w swojej dziedzinie, ale także wysokim poziomie umiejętności stosowania nowoczesnych technologii, co niewątpliwie będzie należało do zadań każdego ucznia i pracownika przyszłości¹⁶. Przeobrażeniu uległ także stosunek współczesnego człowieka do edukacji oraz pracy – w świecie coraz nowszych technologii są one cenioną wartością, dlatego samo zrozumienie i bardziej wnikliwe spojrzenie na swoją ścieżkę edukacyjno-zawodową sprzyja rozwojowi jednostki oraz osiągnięciu

¹⁵ Biała Księga Kształcenia i Doskonalenia. Nauczanie i uczenie się. Na drodze do uczącego się społeczeństwa, Warszawa 1997, s. 21-25.

¹⁶ Z. Szttykiel, *Zawody przyszłości*, Rynek Pracy, 2000, 9, s. 33.

zaplanowanego celu. Obserwowany postęp naukowo-techniczny¹⁷ implikuje zmiany we wszystkich dziedzinach życia. Przeobrażeniu ulegają nasze postawy wobec edukacji, styl życia oraz model kariery zawodowej. Współcześnie, aby dobrze wykonywać swoje role zawodowe trzeba ustawicznie śledzić wydarzenia i nowe trendy, stale uzupełniać wiedzę i starać się być najlepszym w swojej dziedzinie. Tak więc, raz zdobyte wykształcenie nie wystarcza, stanowi jedynie punkt wyjścia do dalszego doskonalenia zawodowego i doksztalcania się. Wobec wyzwań XXI wieku znaczenie *pracy* nabiera innego wymiaru – chcąc kreować swoje życie zawodowe, młody człowiek musi dokonywać świadomych wyborów i brać za nie pełną odpowiedzialność. W tej chwili praca jest postrzegana jako wartość w wysokim stopniu pożądana, w obrębie której szczególnego znaczenia nabiera realna kompetencja odzwierciedlająca się w konkretnych efektach¹⁸. Praca zawodowa ma być dla jednostki, oprócz zabezpieczenia ekonomicznego, źródłem satysfakcji i możliwości samorealizowania się. Pociąga to za sobą również konieczność elastycznego postrzegania przez człowieka swojej kariery zawodowej, jako swoistego pakietu różnych zawodów oraz całościowego procesu przekwalifikowywania się¹⁹. W poprzednim systemie ekonomicznym pracowników charakteryzowała niska aktywność edukacyjna, niski poziom aspiracji edukacyjnych oraz brak zrozumienia dla idei kształcenia ustawicznego i zdalnego²⁰. Z kolei, obecna konkurencyjność na rynku pracy wymusza wręcz wykazywanie się szerszą wiedzą i wyższymi umiejętnościami, dotyczącymi coraz częściej znajomości i obsługi nowoczesnych technologii informatycznych. Pracownicy kształcą się więc nie tylko w celu pozyskania dobrej pracy, lecz także w celu jej zachowania i utrzymania się na zajmowanym stanowisku w nowoczesnym przedsiębiorstwie.

Znaczenie technologii informatycznych w środowisku edukacyjno-zawodowym

Pomimo że trendy społeczne, polityczne, ekonomiczne oraz demograficzne radykalnie wpływają na kształt globalnej ekonomii, to sukces przedsiębiorstw nadal określany jest za pomocą tradycyjnych miar,

¹⁷ S.M. Kwiatkowski, *Kształcenie zawodowe*, s. 17-23.

¹⁸ M. Sikorska, *Przetransformować się na kogoś innego. Definiowanie sytuacji pracy, [w:] Między rynkiem a etatem. Społeczne negocjowanie polskiej rzeczywistości*, red. M. Marody, Warszawa 2000, s. 93-110.

¹⁹ E. Solarczyk-Ambrozik, *Kształcenie ustawiczne w perspektywie globalnej i lokalnej*, Poznań 2004, s. 21.

²⁰ E. Solarczyk-Ambrozik, *Edukacja dorosłych – między przymusem a wolnością*, [w:] *Edukacja dorosłych w erze globalizmu*, red. E.A. Wesołowska, Płock 2002, s. 19-27.

a mianowicie: zyskowności, wielkości udziału w rynku, satysfakcji klienta, ewolucji jakości oraz nowoczesności i innowacyjności. Obecnie technologie informatyczne (IT) odgrywają kluczową rolę zarówno w przygotowaniu podstaw pod przeprowadzanie zmian, jak i w niesieniu pomocy przy przyjęciu i ich zaakceptowaniu. Wraz z postępującym rozwojem, oznaczającym większą elastyczność, mniejszą centralizację oraz mniejszą pewność w odniesieniu do starych założeń i modeli, technologie IT ewoluują w sposób przyczyniający się do wzmocnienia przedsiębiorstw, zespołów roboczych oraz poszczególnych użytkowników, prowadząc do zrozumienia potencjału tych jednostek w nowym środowisku edukacyjno-zawodowym. Wiadomo, że większość zmian zachodzących w świecie wytyczonych jest przez innowacje technologiczne: potężniejsze oprogramowanie, systemy komputerowe, Internet oraz wszechobecną łączność przewodową i bezprzewodową. Coraz powszechniejsze wykorzystanie informacji przyczyniło się w dużym stopniu do osiągania lepszych wyników w edukacji, biznesie oraz wyższej wydajności przez pracowników. Jednakże, nie można tu zapominać, iż umiejętność dostosowania się do tych wszystkich innowacji wynika z fundamentalnych możliwości człowieka. Zagwarantowanie uczniom oraz pracownikom okazji działania w sposób skuteczniejszy i wydajniejszy w nowym, cyfrowym środowisku powinno stanowić trzon strategii każdej instytucji edukacyjnej oraz przedsiębiorstwa. Tego typu działania stanowią odpowiedź na nadejście ery szybkich zmian oraz postępującej globalnej integracji.

W obliczu nowych wyzwań, pojawiających się w wyniku wszechobecnego rozwoju i łączności, istotne dla współczesnych szkół i organizacji jest osiąganie wysokiej wydajności, widocznych efektów pracy. W związku z tym uczniowie i pracownicy zaczynają już funkcjonować w procesie przeciążenia informacjami, gdzie duże zasoby danych oraz złożoność procesów i aplikacji niezbędnych do korzystania z tych danych zaczynają górować nad zdolnością ludzkiego poznania. Ponadto, tendencja ta ulega ciągłemu wzrostowi, tzn. ilość informacji (np. wiadomości e-mail, komunikaty przesyłane w czasie rzeczywistym, wirtualne spotkania, nieustanne pisanie – przesyłanie – odbieranie i zwracanie dokumentów on-line) będzie się zwiększać wraz ze wzrostem innowacyjności w środowisku edukacyjno-zawodowym. Wobec powyższego, zdrowie, wydajność uczniów i pracowników może ulegać zachwianiom, zwłaszcza kiedy będąc obciążeni ogromną ilością procesów wirtualnych, nie będą mieli czasu na rzetelną realizację powierzonych im zadań, zastanowienie się nad ich sensem oraz podjęcie refleksji dotyczącej swojej pracy. Narzędzia stosowane przez uczniów i pracowników muszą więc ewoluować, aby sprostać pojawiającemu się przeciążeniu informacjami, co odzwierciedlać się może w prostocie danych oraz umiejętności wglądu w te dane. Dlatego, technologie IT towarzyszy

rozwój jednostek, które posiadają wysokie kwalifikacje związane z obsługą szeroko rozumianego usieciowienia rzeczywistości. Wraz z tym, jak technologie IT zaczęły obejmować instytucje edukacyjne i przedsiębiorstwa, a aplikacje stawały się coraz bardziej przyjazne dla użytkowników, narzędzia i działania realizowane podczas wykonywania pracy merytorycznej stają się bardziej powszechne. W związku z powyższym, instytucjami odnoszącymi korzyści będą te, w których wykwalifikowani i doświadczeni pracownicy poświęcą więcej czasu na realizowanie wartościowych działań, a rzadziej będą się koncentrować na chociażby wyszukiwaniu odpowiedniej wersji dokumentu, powtarzaniu pracy już raz wykonanej przez innych, odbywaniu podróży służbowych (zamiast: np. telekonferencji). Z kolei, zdolność przedsiębiorstw do odnalezienia się wśród zmian, niewiadomych oraz możliwości „sieciowej” ekonomii, powinna być bezpośrednio powiązana ze wzmocnieniem pozycji pracowników merytorycznych, działających na wszystkich szczeblach przedsiębiorstwa²¹.

Współczesny rynek pracy stawia wyzwanie odnoszące się do konieczności ciągłego wykazywania się adaptacyjnością, elastycznością, gotowością do zmian i podejmowania ryzyka. Jednostka ludzka ma niezwykle szeroki wachlarz możliwości i perspektyw związanych ze środowiskiem pracy oraz wykorzystaniem nowych rozwiązań, technologii IT. Mamy do czynienia z tradycyjnymi formami pracy i zatrudnienia oraz nowoczesnymi, które wiązać się mogą z funkcjonowaniem w ramach wirtualnego biura lub wirtualnej organizacji. W organizacji wirtualnej pracownicy muszą nie tylko wykonywać wiele zadań, lecz także kształtować warunki, w jakich je wykonują. Charakterystycznymi cechami pracy wirtualnej, w porównaniu z pracą tradycyjną, są:

- mniejszy stopień wyspecjalizowania i zorientowania na funkcję; podział pracy odgrywa mniejszą rolę, a większe znaczenie ma praca zespołowa i skupienie się na całym projekcie;
- zatarciu ulega podział na pracę fizyczną i biurową; pracownik staje się swoim własnym menedżerem, organizuje swój czas i warsztat pracy oraz wyznacza sobie normy osiągnięć;
- zwiększa się ilość umiejętności, które należy posiadać, aby sprawnie funkcjonować w wirtualnej organizacji; w ramach umiejętności komunikowania się – w pracy zdalnej mowa ciał ustępuje sygnałom otrzymywanym za pośrednictwem telefonu czy e-maila, wzrasta też rola umiejętności komunikowania się za pośrednictwem pisma;
- bardziej zindywidualizowany charakter – styl, czas i warunki pracy mogą być dostosowane do indywidualnych upodobań pracownika; zwiększa

²¹ S. Kasiewicz, *Zasady konkurencji w przestrzeni internetowej*, [w:] *Przedsiębiorstwo przyszłości*, red. W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, Warszawa 2001, s. 202-214.

się identyfikacja z zadaniem, a zarządzanie wirtualne trwać może całą dobę – czas i przestrzeń nie stanowią ograniczeń;

- większa odpowiedzialność osobista pracownika i mniejszy nadzór bezpośredni;

- zarysowuje się potrzeba wyższego poziomu motywacji indywidualnej pracownika, który nie jest w stanie odnosić się np. do tradycji form grupowej etyki pracy, socjalizacji w zespole pracowniczym, czy bezpośredniej interakcji ze współpracownikami;

- mniejsza orientacja na zadania, a większa na rezultaty. W przypadku organizacji wirtualnej, zarząd ustala standardy jakości (*virtual quality management*) i zaopatruje pracowników w narzędzia niezbędne do ich spełnienia, jednak odpowiedzialność za dostosowanie się do standardów ponoszą indywidualni wykonawcy²².

W związku z powyższym, można zauważyć, iż oferta współczesnego rynku pracy daje potencjalnym pracownikom wiele opcji odnoszących się do potrzeby samorealizacji. Już nie tylko organizacje tradycyjne wraz z ich sztywną hierarchią i klasycznymi procedurami działania, ale również organizacje nowego typu, funkcjonujące w „usieciowionej rzeczywistości”, stają się polem wykorzystywania potencjału ludzkiego w sposób odpowiadający indywidualnej jednostce. Czy człowiek współczesny jest w stanie sprostać wyzwaniom, nowym trendom, które oferuje nam rzeczywistość, zwłaszcza w obszarze aktywności edukacyjno-zawodowej, w obliczu narastającej konieczności aktywnego kreowania własnej kariery? Wydaje się, że taką szansę daje nam unowocześnianie oferty edukacyjnej oraz dotrzymujące jej kroku w rozwoju różnorodności ofert doradztwo zawodowe.

Wirtualne doradztwo zawodowe w procesie całościowym

Współczesne doradztwo zawodowe ewoluuje, podobnie jak edukacja ustawiczna, w kierunku procesu całościowego²³. Doradca pomaga nie tylko w wyborze zawodu i szkoły, ale także przy zmianie zawodu, wybraniu drugiego kierunku studiów, poszukiwaniu pracy, samozatrudnieniu. Doradca niejednokrotnie motywuje osoby radzące się do wszelkiej aktywności – zawodowej, edukacyjnej oraz życiowej, komponując harmonijne strategie działania dla wszystkich tych obszarów. Ważnym jego zadaniem jest kreowanie postaw aktywnych, przedsiębiorczych, nastawionych na

²² M. Warner, M. Witzel, *Zarządzanie organizacją wirtualną*, Kraków 2005, s. 72-75.

²³ A. Strużyna, *Instytucjonalne doradztwo zawodowe. Diagnoza i model optymalizacyjny*, Poznań 2003, s. 11.

zmiany, a także udzielanie szerokiego wsparcia psychicznego, gwarantującego stabilność emocjonalną oraz chęć podejmowania jakiejkolwiek aktywności życiowej. W związku ze zmianami związanymi z rynkiem pracy, zwiększającą się świadomością uczniów i pracowników współczesnych instytucji oraz kształtowaniem się społeczeństwa informacyjnego, mamy do czynienia z ewolucją jakości oferowanych usług, ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania technologii IT. Ta tendencja obejmuje również obszar doradztwa zawodowego i konieczność dostosowania jego oferty do wymagań współczesnych odbiorców na rynku. Tworzy się więc nowa sfera *doradztwa wirtualnego*, obejmująca coraz szerszy krąg klientów, chętnie korzystających z propozycji doradzania on-line. Tradycyjne doradztwo zawodowe cieszy się, i będzie się cieszyć, ogromnym powodzeniem klientów, ze względu na niemogący z niczym porównać się bezpośredni, refleksyjny kontakt doradcy z jego odbiorcą. Z kolei, rozwijające się doradztwo wirtualne będzie stanowić uzupełnienie tradycyjnej metody pomocowej, a także wypełni lukę w zakresie oferty i obecności doradztwa w Sieci. Można się spotkać z wieloma formami pracy i ofertą wirtualnego doradztwa, spośród których warto wymienić takie, jak np.:

- obsługa doradczej skrzynki mailowej, komunikatorów (gg, skype, kontakt przez Facebook);
- tworzenie multimedialnych poradników kariery, edukacyjnych (np. Bądź Aktywny i Przedsiębiorczy, Wirtualny Informator o Studiach);
- tworzenie stron internetowych (informacja zawodowa – dostępna zawsze i wszędzie);
- promowanie tworzenia interaktywnych Portfolio Studenta na płytach CD;
- korzystanie ze stron internetowych o tematyce doradczej – dla studenta i dla doradcy (wymiana doświadczeń, zdobywanie specjalistycznej wiedzy, inne źródła informacji: linki, odnośniki, kontakty z różnymi profesjonalistami, dostęp do gotowych scenariuszy, narzędzi, formularzy);
- tworzenie serii multimedialnych przewodników zawierających informacje zawodowo-edukacyjne, filmy video oraz gry decyzyjne;
- tworzenie narzędzia do wirtualnego doradztwa zawodowego (interaktywna strona www z panelem klienta i panelem doradcy);
- przygotowywanie i realizowanie projektów dotyczących rozpowszechniania wirtualnego doradztwa (nowa forma pracy – nowy klient);
- projektowanie i wdrażanie nowoczesnego oprogramowania dla konkretnych instytucji doradczych (np. SZoK, GCI itd.);
- telefoniczne doradztwo zawodowe (callcenter, infolinia);
- możliwość projektowania i korzystania z interaktywnej porady, ćwiczeń i symulacji;

- możliwość projektowania własnych (przez doradców – klientów) dokumentów, nowych rozwiązań, projektów itp.;
- multimedialne programy komputerowe w doradztwie, charakteryzujące się spójną strukturą: 1) samowiedza odbiorcy (zainteresowania, zdolności, cechy, wartości, oczekiwania, wiedza), 2) informacje zawodowe (rynek pracy, informacje o zawodach, edukacji), 3) pomoc w realizacji decyzji (ogólny plan działania, szczegółowe cele, plan rozwoju, kwalifikacji), 4) poszukiwanie pracy. Ważnym aspektem w przypadku programów komputerowych jest również bogata (lub nie) szata graficzna i dynamika prezentacji, a także jasność, precyzja komunikatów i poleceń, stanowiących instruktaż obsługi dla wirtualnego klienta;
- propozycja na przyszłość – stworzenie w zakresie wirtualnego doradztwa zawodowego możliwości uzyskania interaktywnej porady od specjalisty – wirtualnego doradcy²⁴.

Z całą pewnością, oferta doradztwa wirtualnego będzie się rozwijać w coraz dynamiczniejszym tempie, a propozycje rozwiązań będą odzwierciedlać dynamikę i ewolucję obszarów gospodarczych, społecznych, edukacyjnych i technologicznych. Jest to jeszcze jeden z wielu przykładów na poszerzanie się spektrum możliwości i perspektyw na współczesnym rynku pracy dla jednostki ludzkiej. Wśród zalet wirtualnej oferty doradztwa zawodowego można wymienić: dobrą jakość usługi; oszczędność czasu doradcy i klienta; szybkie rozwiązywanie podstawowych problemów klienta już w pierwszym kontakcie; rozszerzanie zakresu poradnictwa zawodowego i dostępności do usług (np. dla klientów niepełnosprawnych, przewlekle chorych, matek z małymi dziećmi); zmniejszanie obawy klienta przed bezpośrednim kontaktem z doradcą (anonimowość – także jako wada); natychmiastowość usługi (porada od ręki, informacja, wskazówka, wspólne oglądanie stron www – możliwość interaktywnego instruktażu); funkcjonowanie jako źródło gotowych narzędzi i formularzy dających możliwość podejmowania próby samodzielnego rozwiązania problemów. Z kolei, spośród wad i barier można wymienić następujące: proces doradczy jest częściej przerywany (jednoczesna obsługa klientów wirtualnych i „tradycyjnych” – potrzeba większej liczby zatrudnionych w danej placówce doradców, potrzeba oddelegowania specjalisty do obsługi klientów on-line: doradcy wirtualnego); brak dostatecznych warunków technicznych (sprzętu) lub umiejętności korzystania z nich (doradcy lub klienta); wirtualnie głównie przekazywać można informację zawodową, gdyż doradztwo wirtualne to zaledwie prowokacja myślowa, poddanie refleksji, przekazanie zadania do wykonania, a nie pogłębiona praca, możliwość bardziej osobistej rozmowy; brak bezpośredniego kontaktu (face-to-face), podczas którego

²⁴ Opracowanie własne.

możemy udzielić wsparcia psychicznego, rozładować emocje, podnieść samoocenę klienta; ograniczona możliwość wywierania pozytywnego wpływu na osobę radzącą się; możliwe niezrozumienie przez klienta wyjaśnień doradcy (ograniczony sposób komunikowania się, słownictwa związanego z technologiami informacyjnymi²⁵).

Jak wynika z powyższej analizy, rozwój wirtualnego doradztwa zawodowego z całą pewnością nie oznacza zaniku tradycyjnych form pomocy zawodowej. Opierając się na idei innowacyjności, elastyczności i ewolucji jakości usług na współczesnym rynku, obydwa obszary doradztwa zawodowego powinny, i będą, ze sobą kooperować, projektując ofertę dla zindywidualizowanego klienta w każdym miejscu i czasie. W przypadku szkolnego doradztwa zawodowego, należy podkreślić, że to praca z młodzieżą w różnym wieku, mającą odmienne oczekiwania i potrzeby, posiadającą zróżnicowaną dojrzałość intelektualną oraz poziom samodzielności i krytycyzmu. Dlatego, aktywne, wirtualne formy pracy doradcy, oparte na dialogu, negocjacjach i szerokiej współpracy między nim a uczniem, pozwolą ukształtować odpowiednie nawyki, zmieniać sposoby postrzegania biegu i rytmu rzeczywistości oraz wyposażyć w niezbędne środki, aby efektywnie w jej ramach funkcjonować. Kształtowanie pożądanych nawyków poruszania się w przestrzeni społeczeństwa informacyjnego u współczesnej młodzieży będzie wiązać się z przenoszeniem na nią zdecydowanie większego niż do tej pory zakresu aktywności, inicjatywy i odpowiedzialności za swoje działania. W założeniu, takie podejście do pracy wirtualnej ma sprzyjać budowaniu postaw przedsiębiorczych, adaptacyjnych i otwartych na całonocne uczenie się, co niewątpliwie stanowi jeden z istotnych wskaźników efektywności poradnictwa edukacyjno-zawodowego.

Podsumowanie

Wirtualne doradztwo zawodowe, realizowane w systemie edukacji oraz kształtujące właściwe postawy jednostek w obliczu funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym, stanowi kluczowy punkt wyjścia w projektowaniu koncepcji całonocnej kariery zawodowej. Różnorodność oraz niepowtarzalność dróg i napotykanymi możliwościami zawodowymi, duży zakres autonomii w podejmowaniu decyzji, konieczność dokonywania licznych wyborów stanowią zarówno szansę (dla osób dynamicznych, kreatywnych, wykształconych), jak i mogą przyczynić się do zagubienia jednostki (obawa o przyszłość, poczucie niepewności i bezradności). Doradztwo zawodowe w związku z tym jest taką formą pomocy, której zadaniem

²⁵ Opracowanie własne.

jest dostarczanie człowiekowi znajdującemu się na linii rozwoju życiowego niezbędnych zasobów umożliwiających optymalną realizację swojej kariery zawodowej i edukacyjnej. Poszerzanie wachlarza oferty doradczej o zastosowanie nowoczesnych technologii IT stanowi niewątpliwie spełnienie powyższego zadania. Obecnie najbardziej znaczącą i pożądaną wartością społeczeństwa uczącego się jest niezaprzeczalnie informacja. W związku z tym, można z całą pewnością stwierdzić, iż nowym źródłem władzy społeczeństwa informacyjnego (SI)²⁶ nie są pieniądze w rękach niewielu, ale informacja w rękach wielu.

BIBLIOGRAFIA

- Biała Księga Kształcenia i Doskonalenia. Nauczanie i uczenie się. Na drodze do uczącego się społeczeństwa, Warszawa 1997.
- Borowska A., *Kształcenie dla przyszłości*, Warszawa 2004.
- Bratnicki M., Strużyńska J., *Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny*, Katowice 2001.
- Drucker P.F., *Spółczesność pokapitalistyczna*, Warszawa 1999.
- Hyla M., *Przewodnik po e-learningu*, Kraków 2007.
- Juchnowicz M., *Polityka edukacyjna wobec potrzeb rynku pracy*, [w:] *Kształtowanie postaw przedsiębiorczych a edukacja ekonomiczna*, red. P. Wachowiak, M. Dąbrowski, B. Majewski, Warszawa 2007.
- Kasiewicz S., *Zasady konkurencyjności w przestrzeni internetowej*, [w:] *Przedsiębiorstwo przyszłości*, red. W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, Warszawa 2001.
- Konopka M.N., *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego*, [w:] *Spółczesność informacyjna. Istota, rozwój, wyzwania*, red. M. Witkowska, K. Cholańska-Sosnowska, Warszawa 2006.
- Kukliński A., *Gospodarka oparta na wiedzy jako wyzwanie dla Polski XXI wieku*, Warszawa 2001.
- Kwiatkowski S.M., *Kształcenie zawodowe. Dylematy teorii i praktyki*, Warszawa 2001.
- Making Lifelong Learning a Reality for All*, OECD, [w:] *Kształcenie ustawiczne w perspektywie globalnej i lokalnej*, red. E. Solarczyk-Ambrozik, Poznań 2004.
- Parzęcki R., *Plany edukacyjno-zawodowe młodzieży w stadium eksploracji*, Włocławek 2003.
- Półturzycki J., *Potrzeby i perspektywy rozwoju andragogiki w XXI wieku*, [w:] *Nauczyciel andragog na początku XXI wieku*, red. W. Horyń, J. Maciejewski, Wrocław 2004.
- Sikorska M., *Przetransformować się na kogoś innego. Definiowanie sytuacji pracy*, [w:] *Między rynkiem a etatem. Społeczne negocjowanie polskiej rzeczywistości*, red. M. Marody, Warszawa 2000.
- Solarczyk-Ambrozik E., *Edukacja dorosłych – między przymusem a wolnością*, [w:] *Edukacja dorosłych w erze globalizmu*, red. E.A. Wesołowska, Płock 2002.
- Solarczyk-Ambrozik E., *Kształcenie ustawiczne w perspektywie globalnej i lokalnej*, Poznań 2004.

²⁶ M. Witkowska, K. Cholańska-Sosnowska (red.), *Spółczesność informacyjna. Istota, rozwój, wyzwania*, Warszawa 2006, s. 14-23.

- Solarczyk-Ambrozik E., *Kształcenie ustawiczne wobec wymagań rynku pracy*, [w:] *Kształcenie ustawiczne warunkiem adaptacji do zmian na rynku pracy*, red. E. Solarczyk-Ambrozik, Poznań 2004.
- Stopińska-Pająk A., *Edukacja dorosłych i poradnictwo zawodowe wobec wyzwań rynku pracy*, [w:] *Edukacja dorosłych. Doradca zawodowy. Rynek pracy*, red. A. Stopińska-Pająk, Warszawa 2006.
- Strużyna A., *Instytucjonalne doradztwo zawodowe. Diagnoza i model optymalizacyjny*, Poznań 2003.
- Sztykiel Z., *Zawody przyszłości*, Rynek Pracy, 2000, 9.
- Warner M., Witzel M., *Zarządzanie organizacją wirtualną*, Kraków 2005.
- Witkowska M., CholaŃ-Sosnowska K. (red.), *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*, Warszawa 2006.
- Wołk Z., *Zadania pedagogiki pracy wobec zmian współczesnego świata*, Pedagogika Pracy, 2003, 42.